

A maioria declarou já ter tido o seu problema resolvido por meio da plataforma

A maioria dos usuários que utilizam a plataforma Consumidor.gov.br para resolução de conflitos com empresas recomendam o serviço. Os dados são da pesquisa realizada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) divulgada nesta terça-feira (20/12).

Os dados também mostram que 84,8% dos consumidores tiveram uma experiência positiva e estão satisfeitos com a plataforma do Governo Federal e 73% tiveram seus problemas resolvidos (total ou parcialmente).

A pesquisa foi disponibilizada a todos os usuários entre os dias 07 de novembro e 07 de dezembro de 2022. Ao todo, 1.687 respostas foram obtidas. A maioria dos entrevistados afirma que não tem o hábito de registrar reclamações quando enfrenta problemas de consumo e 33,4% responderam que conheceram a plataforma Consumidor.gov.br por meio de pesquisa e notícia na internet, seguido por indicação de amigos, colegas e familiares (30.3%).

Apesar do alto índice de satisfação dos consumidores com o serviço, a maioria utiliza a plataforma apenas para registrar reclamações e afirma desconhecer a busca de informações sobre o desempenho das empresas, incluindo o ranking das empresas que mais resolvem, que têm os melhores prazos de respostas e índices de satisfação, além da possibilidade de ler as reclamações registradas por outros consumidores.

Com base nesses resultados, a Senacon pretende intensificar as ações de comunicação e divulgação da plataforma, principalmente por meio das redes sociais, uma vez que 82% dos entrevistados sugerem a ampliação da comunicação sobre o Consumidor.gov.br por meio destes canais.

Consumidor.gov.br

O Governo Federal, na busca pela proteção e defesa do consumidor, intensificou e ampliou a utilização do Consumidor.gov.br. Atualmente, 73% das reclamações registradas na plataforma são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

Ao longo dos últimos quatro anos, aproximadamente 800 novas empresas aderiram à plataforma. Hoje, mais de 1.260 empresas participam do Consumidor.gov.br. O serviço já registrou mais de 6 milhões de reclamações e conta com uma base de 4,2 milhões de consumidores cadastrados.

Para mais informações sobre o Consumidor.gov.br, [clique aqui](#).

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 20.12.2022